



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS
PADRES EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO
JULIACA-2019.**

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. DEYVIS CHAIÑA AGUILAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A Dios quien me dio fuerza en cada paso que di, quien guio mi vida y me dio fuerza para seguir siempre de pie en mi camino para ser un buen profesional.

Con todo el amor a mis padres Elvira, Felipe, Adela, Leonardo y Aurelia; a mis hermanos Erik y Edwin quienes me apoyaron a pesar de todo lo que hacía, gracias a sus consejos y apoyo estoy en este nuevo camino en mi vida.

Deyvis Chaiña Aguilar



AGRADECIMIENTO

- ✓ A mi alma mater Universidad Nacional del Altiplano - Puno, por haberme dado la oportunidad de ser un mejor profesional.

- ✓ A mí querida Facultad de enfermería y a mis docentes por sus enseñanzas y sus consejos durante mi formación profesional.

- ✓ A mi Directora y Asesora de tesis Dra. Ángela Rosario Esteves Villanueva, por sus consejos y apoyo durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

- ✓ A las licenciadas de Enfermería del servicio de pediatría del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca por su apoyo en la realización del presente proyecto de investigación.

- ✓ A los padres de familia que participaron en la ejecución de presente proyecto de investigación.

- ✓ A todo el personal que labora en la Facultad de Enfermería.

Deyvis Chaiña Aguilar



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	11
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1 Objetivos Generales	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
CAPITULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
2.1 MARCO TEORICO.....	16
2.1.1 Satisfacción	16
2.1.2 Satisfacción de los Padres.	16
2.1.3 Dimensiones de la Satisfacción.....	17
2.1.4 Niveles De Satisfacción	20
2.1.5 Cuidado de Enfermería	20
Teoría Del Cuidado Humano – Jean Watson	21
2.2.6 Percepción.....	22
2.2.8. Ítems De Calidad De Atención Directa.....	23
2.2.9. Satisfacción En La Percepción De Atención Del Personal De Enfermería.....	23



2.1.10. Importancia De Las Expectativas y El Desarrollo De La Percepción.....	24
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	25
2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3.1 Internacional.....	26
2.3.2. Nacional	26
2.3.3. Regional	27
CAPITULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	29
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	29
3.1.2. Diseño de investigación:	29
3.2 AMBITO DE ESTUDIO.....	29
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.3.1. Población:.....	30
3.3.2 Muestra:	30
3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	32
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.5.1 Técnica:.....	33
3.5.2 Instrumento:	33
3.6 PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.6.1 De las Coordinaciones.....	34
3.6.2 Ejecución.....	34
3.6.3 Evaluación.....	35
3.7 PROCESAMIENTO Y ANALICIS DE DATOS	35
CAPITULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1 RESULTADOS.....	36
4.2 DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	43



VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	49

Área : Salud del niño, escolar y adolescente

Tema : Satisfacción sobre el cuidado de enfermería

Fecha de sustentación:17 de enero de 2020



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA-2019..... 366

TABLA 2. SATISFACCIÓN SOBRE CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTIFICO. 37

TABLA 3. SATISFACCIÓN SOBRE LA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN LA DIMENSIÓN HUMANO..... 38

TABLA 4. SATISFACCIÓN SOBRE LA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN LA DIMENSIÓN ENTORNO..... 39



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OMS	: Organización mundial de salud.
OPS	: Organización panamericana de salud.
OG	: Objetivo General
OE1	: Objetivo Especifico 1
OE2	: Objetivo Especifico 2
OE3	: Objetivo Especifico 3



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2019. El estudio fue descriptivo transversal y enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformado por 58 padres de familia, la cual es determinada mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia; para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de satisfacción elaborado por Marky & Giuliana con de alfa de Cronbach de 0,60 y el análisis de datos se realizó con estadística descriptiva. Los resultados obtenidos fueron: el 60.3% satisfacción media, 34.5% de satisfacción alta y solo 2.5 % de satisfacción baja, con respecto a la dimensión técnico - científico 56.9% con satisfacción alta y 32.8% media; mientras que en la dimensión humano 37.9% satisfacción media y 36.2 % satisfacción alta, en la dimensión entorno 60.3% satisfacción alta y 31% satisfacción media. Concluyendo de la siguiente manera, el nivel de satisfacción de los padres de familia respecto al cuidado de sus hijos por el personal de enfermería es medio, según la percepción de los padres.

Palabras clave: Satisfacción, cuidado de enfermería, pacientes pediátricos.



ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the satisfaction with nursing care in pediatric patients according to the perception of the parents in the Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2019. The study was descriptive, cross-sectional and quantitative approach, the sample consisted of 58 parents, which is determined by non-probabilistic convenience sampling; For data collection, the survey was applied as a technique and the instrument was the satisfaction questionnaire prepared by Marky & Giuliana with a Cronbach's alpha of 0.60 and the data analysis was performed with descriptive statistics. The results obtained were: 60.3% medium satisfaction, 34.5% high satisfaction and only 2.5% low satisfaction, with respect to the technical-scientific dimension 56.9% with high satisfaction and 32.8% medium; while in the human dimension 37.9% average satisfaction and 36.2% high satisfaction, in the environment dimension 60.3% high satisfaction and 31% average satisfaction. Concluding as follows, the level of satisfaction of parents regarding the care of their children by the nursing staff is medium, according to the perception of the parents.

Key words: Satisfaction, nursing care, pediatric patients.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En nuestro país, uno de los principales indicadores en salud es la calidad de atención como derecho ciudadano, en donde el eje central de la atención es la satisfacción del usuario promoviendo la eficiencia ⁽¹⁾. Eficacia y humanidad en los servicios, basado en priorizar y consolidar acciones en la atención integral, haciendo énfasis en la promoción y prevención de la salud, tratando de disminuir riesgos y daños de los usuarios sobre todo de niños, mujeres, adultos mayores y discapacitados ⁽²⁾.

Son numerosos los casos que evidencian insatisfacción en el cuidado, reflejándose en opiniones desfavorables y pérdida de confianza durante la hospitalización del paciente pediátrico, produciendo un impacto emocional por lo que es fundamental valorar la percepción de los padres con respecto al cuidado que reciben; así mismo es importante conocer cómo el profesional de enfermera ejecuta los cuidados, sin embargo, no siempre sus manifestaciones como profesional de enfermería producen el efecto deseado en los seres que reciben el cuidado, en este caso en los padres de familia^{(3),(2)}.

El cuidado del niño hospitalizado, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, sin embargo, el papel de la enfermera es de particular importancia, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el niño, donde una atención de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los mismos y de sus acompañantes ⁽⁴⁾.

Para determinar si los individuos han percibido bien la atención y el trato recibido



deberá tenerse en cuenta el conocimiento de motivaciones y necesidades. Pues constituyen un punto de partida muy importante para saber qué esperan del servicio prestado o del producto consumido. Además, el empleo de los cuestionarios de satisfacción, que miden el nivel de satisfacción de manera concreta ⁽⁵⁾.

Al buscar el bienestar en los individuos, el aspecto emocional o psicológico debe ser considerado además del físico. Las características de percepción respecto a la atención, posibilitan en los sujetos la formación de conductas favorables, en donde la interacción facilita el intercambio óptimo de información relevante cuyo fin sea el completo bienestar de los pacientes ⁽⁶⁾.

La percepción así considerada no solo por los pacientes sino también por los miembros de su entorno, favoreciendo la aceptación y logrando la satisfacción esperada como parte de los objetivos durante el cuidado y en el tiempo posterior a este. La satisfacción evidenciada en base a la conducta o manifestaciones de diversa índole por parte de los individuos permitirán además establecer mejoras continuas en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo ⁽⁴⁾.

Para la atención durante la estadía hospitalaria, los servicios de hospitalización continúan mostrando interés por mejorar la calidad de sus servicios a fin de lograr la satisfacción del usuario o padres de familia que acompañan al niño, dando importancia a la opinión del mismo ⁽⁷⁾.

El estudio realizado en Lima acerca de la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño dio como resultado satisfacción media ⁽⁸⁾. En Puno; un estudio realizado acerca de la “satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno” dio



como resultado la percepción de las madres que presentan satisfacción intermedia ⁽⁹⁾.

Desde una perspectiva personal habiendo realizado mis practicas pre profesionales en el Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca, se pudo percibir el manifiesto de padres de familia respecto a la atención por parte del profesional de enfermería, percibiendo en ciertos casos falta de confianza por la escasa comunicación ante alguna interrogante formulada por los mismos. Llegando incluso a expresar lo siguiente: “no me han explicado lo que necesito saber”, “esa enfermera no trata bien a las personas”, “no me escuchan cuando les pregunto algo”, “mejor voy a otro lado, aquí no saben atender”. Por lo cual se podría decir que la insatisfacción se genera con la atención y cuidado de enfermería, por lo que se considera necesario determinar si todos los padres perciben de la misma manera el cuidado de Enfermería.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justificó en la premisa de que, los enfermeros son el personal de salud privilegiado en acompañar a los padres durante su estadía en el servicio de Pediatría, además de ser la unidad fundamental en lo que respecta al cuidado de la salud del niño, por lo que conocer la satisfacción de los padres con respecto al cuidado, permitió formular recomendaciones sobre implementación de planes de acción para la humanización del cuidado en beneficio del niño y sus padres.

La importancia de realizar el presente trabajo de investigación radica en analizar la satisfacción percibida por los padres del cuidado que reciben los pacientes que se encuentran en el Servicio de Pediatría por parte del profesional de Enfermería. A la vez también buscamos aportar planteamientos concretos de mejora continua del cuidado con calidad y calidez a los niños hospitalizados a través de la información obtenida de los



resultados.

El interés por realizar el presente estudio radica en la propia experiencia, habiendo observado la insatisfacción que presentan los padres en el servicio de pediatría sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería, en base a ello se considera al servicio de pediatría como uno de los más importantes dentro de la atención en el sector salud.

Los resultados servirán para aportar conocimientos, aumentar la demanda de atención oportuna, reducir la morbilidad y complicaciones.

1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano Juliaca - 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería, según la percepción de los padres en la dimensión técnico-científico.
2. Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería, según la percepción de los padres en la dimensión humano.



3. Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería, según la percepción de los padres en la dimensión entorno.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Satisfacción

La satisfacción es una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, ya que sirve como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no se encuentran disponibles, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacía criterios concretos y objetivos ⁽⁵⁾.

Por lo que la satisfacción es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener. Estar satisfecho personalmente, significa estar feliz con la vida que se vive. Estar en paz mental por las acciones que se realizan y estar inmensamente complacido por los resultados que se obtienen ⁽¹⁰⁾.

Así mismo Zas sostiene que la “satisfacción siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto, la satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no, satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud es un proceso complejo de intersubjetividades porque sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos ⁽¹¹⁾.

Para el Ministerio de Salud (MINSA) el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica, para los pacientes la calidad va depender de manera principal de su interacción con el personal de salud y atributos como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo de que obtenga el servicio que procura, también se debe cubrir sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad ⁽¹²⁾.

2.1.2 Satisfacción de los Padres.

Es la complacencia de los padres con la atención recibida por parte del profesional



de enfermería y otros profesionales de salud. Dicha complacencia se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y expectativas.

Es importante mencionar que el trabajo es más que ofrecer productos o servicios, se trata de ayudar a las personas a obtener beneficios finales. Logrando así la satisfacción de las usuarias “Dar a alguien lo que esperaba ⁽⁹⁾.

Por otro lado, Zas sostiene que los padres al ser atendidas realizan en su mente en esquema factible de servicio, el cual le sirve para valorar el servicio recibido ⁽¹¹⁾.

Actualmente es la persona más exigente que busca atención altamente diferenciados, para obtener respuesta en la resolución de sus problemas, por ello los padres son las que evalúan la calidad de un servicio considerando no solo, los productos finales también toman en cuenta todo el proceso de la atención. En la opinión que emiten las usuarias, la calidad depende principalmente de la interacción con el profesional de la salud que lo atiende, de los atributos con que ofrece el servicio como es, la accesibilidad, el trato que recibe, la competencia técnica, la información que recibe por parte de la enfermera, etc ⁽¹³⁾.

La satisfacción de los padres no solo depende de las expectativas del servicio sino de la calidad de los servicios de salud que, que significa atributo o propiedad que distingue a las personas o bienes y servicios. Según las políticas de salud, calidad es el grado de conformidad acorde a las normas referidas tanto en los aspectos y técnicos como en la relación humana entre la enfermera y la usuaria, considerando que dichas normas deben estar marcadas en un amplio proyecto social ⁽⁹⁾.

2.1.3 Dimensiones de la Satisfacción

Se hace énfasis en las tres dimensiones de la calidad en los servicios de salud; la dimensión técnico científica con lo cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza riesgo-beneficio, la dimensión humana referido al aspecto interpersonal de la atención, y la dimensión entorno tradicionalmente desconocida y poco tratada ⁽¹⁴⁾.

- **Técnica – científica**

La dimensión técnica se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, en la búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente considerando los principios éticos y el riesgo-beneficio; así como el del análisis de la efectividad de las intervenciones que era el interés fundamental de Codman a principios de siglo ⁽¹⁵⁾.

A veces, las diferencias en el comportamiento de los padres del niño hospitalizado durante la atención de su salud surgen de las diferencias en valores, cultura, conocimiento y situación; circunstancias que deben influir en la elección de las estrategias para proporcionar una atención adecuada. Siendo importante recordar que tanto los pacientes como el personal de salud son socios en la producción de la atención.; ya que no basta calificar solo al personal de salud, sino también lo que el paciente y familia puede participar durante el proceso de hospitalización luego de la orientación y/o recomendación del personal de salud ⁽¹⁶⁾.

Para el Ministerio de Salud la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Sus características básicas son:

- **Información/educación:** Cuando los padres perciben sobre la frecuencia con que son informados durante el acompañamiento a su hijo hospitalizado.
- **Prevención de complicaciones:** Cuando los padres perciben que durante la atención se previenen complicaciones al atender a su hijo hospitalizado.
- **Eficiencia:** Cuando los padres perciben que el cuidado que realiza al niño la enfermera es eficiente.
- **Integralidad:** Cuando los padres perciben que el cuidado que realiza al niño la enfermera es integro ⁽¹⁷⁾.

- **Humana**

Está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los principios éticos de los profesionales, así como por las expectativas y aspiraciones de cada persona; es lo que se ha denominado calidez, el respeto al paciente como ser humano, la interacción entre el usuario y el prestador de



servicios. Implica una actitud de atención e interés, que distingue la responsabilidad, veracidad, claridad de lenguaje, información oportuna y tratamiento oportuno ⁽¹⁵⁾.

Según el Ministerio de Salud la dimensión humana refiere al aspecto interpersonal de la atención. El que a su vez tiene las siguientes características:

- **Trato:** Es el trato que brinda la enfermera a los padres o familiares y al niño durante la atención hospitalaria.
- **Respeto:** Es el respeto que brinda la enfermera a los padres o familiares y al niño durante la atención hospitalaria.
- **Interés por necesidades afectivas:** Es el afecto, cariño, estima, estimulación emocional, sensaciones que brinda la enfermera para ayudar a los padres y/o familiares durante la atención al niño hospitalizado.
- **Paciencia:** La paciencia es la actitud que lleva a la enfermera a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir una buena atención del niño hospitalizado.
- **Confianza:** Es uno de los componentes más importantes de la relación entre paciente y enfermera, con la finalidad de promover la comodidad durante la atención ⁽¹⁷⁾.

Sistema de salud debe proporcionar la información, el tiempo y la libertad a los pacientes y sus familias, para que se les permita tomar decisiones acertadas cuando seleccionen el plan de salud, y cuando escogen entre alternativas de tratamiento, respetando los principios éticos de justicia, respeto, equidad, autonomía, autodeterminación, protección, beneficio, y no maleficencia, evaluando cada caso particular buscando que la relación médico-paciente gire hacia una confianza informada y no hacia la confianza ciega ⁽¹⁵⁾.

➤ **Entorno**

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, implica un nivel básico de comodidad.

El termino entorno se describió como la presencia adecuada de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido en las instituciones de salud, sin separar los aspectos referidos al entorno del paciente, como son los aspectos físicos, emocionales o



sociales, ya que suponía que todo ello formaba parte del entorno. Para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable.⁽¹⁸⁾

Según el Ministerio de Salud la dimensión entorno refiere al aspecto interpersonal de la atención. El que a su vez tiene las siguientes características:

- **Privacidad:** Es el respeto a la intimidad del niño, padre y familiares que brinda la enfermera durante la atención al niño.
- **Limpieza y orden:** Es cuando el ambiente donde se atiende al niño hospitalizado se encuentra limpio y ordenado durante la atención.
- **Iluminación y ventilación:** Es cuando el ambiente donde se atiende al niño con IRA se encuentra con buena ventilación e iluminación durante la atención.
- **Estado mobiliario:** Es cuando el mobiliario que se encuentra en el ambiente del niño hospitalizado ⁽¹⁷⁾.

2 .1.4 Niveles De Satisfacción

Se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable.

Categorías del nivel de satisfacción:

- **Alto:** Cuando se cumplieron la mayoría de los indicadores propuestos, que determina la calidad de atención
- **Medio:** Cuando al menos los indicadores propuestos fueron aceptables.
- **Bajo:** Cuando no se cumplieron los indicadores propuestos, que determina la calidad de atención ⁽¹⁹⁾.

2.1.5 Cuidado de Enfermería

El cuidado comprende aspectos afectivos, relativos a la actitud y compromiso, así como elementos técnicos, los cuales no pueden ser separados para otorgar cuidados, así también la identificación del significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe, la intención y la meta que se persigue. Por lo tanto, la práctica de enfermería se ocupa más allá del acto de cuidar que une el "qué" del cuidado y el "cómo" de la



interacción persona-enfermera, implica crear un cuidado que recurra a diversos procesos: la reflexión, la integración de creencias y valores, el análisis crítico, la aplicación de conocimientos, el juicio clínico, la intuición, la organización de los recursos y la evaluación de la calidad de las intervenciones. Desde esta perspectiva se trata de un cuidado innovador que une la ciencia y el arte de enfermería y que se centra en la persona, la cual, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud ⁽²⁰⁾.

Teoría Del Cuidado Humano – Jean Watson

Existen varios conceptos sobre la teoría del Cuidado Humano basados en aspectos prioritarios: interacción enfermera-paciente, relación transpersonal del cuidado y momento del cuidado ⁽²¹⁾.

- Descritos de la siguiente manera:
- Interacción enfermera – paciente: El cuidado humano según Watson involucra valores, voluntad y tener un compromiso para cuidar, se basa en conocimientos, acciones de cuidado. La idea moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. El cuidado brindado por la enfermera se considera como intersubjetivo ya que responde a procesos de salud y enfermedad, la interacción de la persona con el medio ambiente, debe de existir conocimiento de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación del cuidado.
- Campo fenomenológico: Corresponde a la persona en su totalidad de experiencias de vida humana, abarcando sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos, percepciones. Es decir, es todo lo que construye la historia de vida del individuo tanto en el pasado, presente y futuro.
- Relación de cuidado transpersonal: Para Watson la relación de cuidado transpersonal se caracteriza por el compromiso moral de la enfermera de proteger, realzar la dignidad humana y el conocimiento del cuidado de la enfermera transmitido para conservar y honrar el espíritu incorporado, por lo tanto, no reducir a la persona al estado moral de un objeto. La relación del cuidado transpersonal describe de qué manera la enfermera va más allá de una



evaluación subjetiva, es decir tiene que mostrar interés o preocupación hacia la persona en cuanto a su estado de salud.

- **Momento de cuidado:** El cuidado que brinda todo el equipo multidisciplinario, de manera especial la enfermera es una ocasión donde va existir una correlación del foco en el espacio y el tiempo en que la enfermera y otra persona viven juntos de tal manera que la ocasión para el cuidado humano es creada. En el aspecto del momento del cuidado la enfermera se basa en el campo fenomenal, este corresponde al marco de la persona o la totalidad de la experiencia humana que consiste de manera especial en sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, significado de las percepciones, las cuales la mayoría de veces se basan en historias pasadas, el presente y el futuro imaginado de uno mismo ⁽²²⁾.

2 .2.6 Percepción

La percepción es un proceso de conciencia de nuestro alrededor, proporcionado por los sentidos, a la vez que la experiencia ofrece un rol importante dando a conocer las características del sujeto que recibe los conocimientos, intereses y emociones que pueden influenciar de manera positiva o negativa ⁽²³⁾.

La percepción es un “proceso de actividad mental”, Kant considera la percepción de los padres como un estado subjetivo. La percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante el cual genera un estado de claridad y lucidez que permite el desempeño en mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo que lo rodea ⁽²⁴⁾.

El cuidado es la base fundamental del que hacer del profesional de enfermería, por lo que su planeación debe ser individualizada y orientada a buscar la satisfacción de las necesidades de quien demanda sus servicios, así como la calidad del cuidado de enfermería se enfoca en la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios, persona, familia y comunidad ⁽²⁵⁾.



2.2.8. Ítems De Calidad De Atención Directa

Según el Ministerio de Salud la calidad de atención directa se comprende los siguientes aspectos ⁽¹⁸⁾.

a. Accesibilidad: Se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de forma oportuna y en función de las necesidades del paciente.

b. Explica y Facilita: Se refieren a los cuidados que hace el personal de enfermería hacer conocer procedimientos que para el paciente no son conocidos o complejos de comprender respecto a su enfermedad, tratamiento o recuperación, facilitándole los datos requeridos en forma precisa.

c. Conforta: Se vincula al cuidado que brinda el personal de enfermería con el objetivo que el paciente hospitalizado estén cómodos, dándole ánimos para seguir con su tratamiento, generando un clima de bienestar.

d. Se Anticipa: El profesional de enfermería planifica sus tareas y actividades en función de la atención de sus pacientes, así evitar complicaciones.

e. Mantiene Relación de Confianza: Se forma a través del buen trato hacia el paciente, generando empatía en favor de su recuperación, haciéndole sentir que se preocupan por él como ser humano.

f. Monitorea y Hace Seguimiento: Controla cada uno de los pasos de la estadía del paciente, desde que llega área de emergencia, monitoreando el progreso del mismo. Ello demuestra el interés de la enfermera y del dominio del manejo de información en función de cada uno de sus pacientes.

2.2.9. Satisfacción En La Percepción De Atención Del Personal De Enfermería

La satisfacción con respecto al cuidado que brinda la enfermera al niño hospitalizado en los servicios de pediatría requiere de un marco de referencia, que explique científicamente la posición desde la cual se analiza el problema.

Por tanto el cuidado que brinda la enfermera en el ámbito hospitalario como toda atención sanitaria posee una dimensión técnica-científica, en la que la enfermera aplica sus conocimientos y la tecnología en el cuidado que prodiga al niño hospitalizado con el



fin de brindar una buena atención de calidad con el mínimo de riesgos, entre estos cuidados tenemos la destreza para la aplicación de medicamentos, conocimientos al realizar tratamientos, control de funciones vitales, hacer que la madre pueda participar durante el proceso de cuidado luego de una orientación, realizando acciones y procedimientos seguros, considerando los principios éticos.

La atención sanitaria tiene aparejada una interacción entre el prestador del servicio y el usuario, por lo que Donabedian planteó la dimensión Interpersonal como una segunda dimensión, sustentado que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general, estas normas están modificadas en parte por dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona ⁽¹⁵⁾.

2.1.10. Importancia De Las Expectativas y El Desarrollo De La Percepción

Cuando lleva mucho tiempo cumplir con lo ofrecido o cuando su cumplimiento se produce como parte de un proceso ininterrumpido que se prolonga en exceso, los sujetos pueden sentir ansiedad.

Muchas cosas pueden potenciar la ansiedad. Por ejemplo: Si existe sospecha de que el profesional no ha entendido por completo los requerimientos, los individuos piensan que están malgastando su tiempo y dinero. Cuanto más complejo sea el servicio que se les esté prestando, menor será su comprensión de lo que se está haciendo por ellos. Los misterios siempre se perciben como amenazas; las personas se sienten mejor cuando saben lo que está sucediendo.

Cuanto mayor sea la participación de los individuos en procesos operativos, gestiones rutinarias y actividades relacionadas con el servicio, mayor tendencia mostrarán a sentirse frustrados debido a la complejidad en ciertos procesos. Si la prestación del servicio lleva más tiempo del esperado, comienzan a sentirse inseguros respecto a sus objetivos.

Cuanto mayor sea su interacción personal, es decir, sea derivado a numerosos servicios sin brindar la solución oportuna, menor será su satisfacción. Las expectativas además son consideradas como las esperanzas que los individuos tienen por conseguir algo y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:



- Promesas acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencias de tratos anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen otros servicios ⁽²⁶⁾.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Percepción:** Es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto) ⁽²⁷⁾.

- **Cuidado:** necesidad multidimensional de todas las personas en todos los momentos del ciclo vital, aunque en distintos grados, dimensiones y formas. Constituyen la necesidad más básica y cotidiana que permiten la sostenibilidad de la vida ⁽²⁸⁾.

- **Enfermería**

Esta profesión abarca los cuidados autónomos y en colaboración, estos cuidados se brindan a personas de todas las edades, familias, grupos, comunidades, enfermos o no y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal ⁽²⁹⁾.

- **Paciente**

Es aquel individuo que sufre dolor, malestar y por ende solicita atención médica y está sometido a cuidados profesionales para la mejoría de su salud. Proviene del verbo latino "pati", que quiere decir "el que sufre": el paciente es, pues, una persona que es curada ⁽³⁰⁾.

- **Pediatría**

Es la medicina integral del período evolutivo de la existencia humana desde la concepción hasta el fin de la adolescencia, época cuya singularidad reside en el fenómeno del crecimiento, maduración y desarrollo biológico, fisiológico y social que, en cada momento, se liga a la íntima interdependencia entre el patrimonio heredado y el medio ambiente en el que el niño y el adolescente se desenvuelven ⁽³¹⁾.

- **Hospital**



Es el espacio en el que se desarrollan todo tipo de servicios vinculados a la salud. En estos recintos, por lo tanto, se diagnostican enfermedades y se realizan distintos tipos de tratamientos para reestablecer la salud de los pacientes.

- **Padres**

Es un hombre o mujer que puede convertirse en padre por factores biológicos o simplemente por una responsabilidad social. Cumplen un papel importante protagónico en el desarrollo de un niño ya que tiene que protegerlo, educarlo, darle toda la ayuda necesaria y guiarle en todas las etapas de la vida ⁽³²⁾.

2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Internacional

En Colombia, un estudio cuyo objetivo fue determinar los factores que se relacionan con la satisfacción de la madre con la atención que recibe su hijo hospitalizado, aplicando un estudio descriptivo correlacional, concluyendo de la siguiente manera: el 80% y 34% de madres encuestados se obtuvo satisfacción regular a media, 12% fue baja. Para la dimensión seguridad 34% expresan satisfacción regular, 32% baja y 18% alto, 16% media; En la dimensión confianza 28% tienen satisfacción alta, 26% media, 24% baja y 22% regular; En la dimensión diligencia, 40% expresan satisfacción regular, 30% baja, 22% alta y 8% media, mientras que en la dimensión calidez/empatía el 40% tienen satisfacción baja, 20% alta y 16% regular ⁽³⁾.

2.3.2. Nacional

Un estudio realizado en el Hospital san juan de lurigancho , Lima 2017 cuyo objetivo fue determinar la percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos, la investigación fue realizada bajo el enfoque cuantitativo, de metodología descriptiva, su muestra estuvo conformada por 110 padres de familia a quienes se aplicó previamente el consentimiento informado, mediante la aplicación de un método correlacional bajo el enfoque cuantitativo, se logra evidenciar en su conclusión que: La percepción de los padres de familia respecto a las dimensiones, técnico-científica, humana y entorno es favorable en la mayoría de casos. La percepción de los padres de familia respecto a la calidad en el cuidado es favorable en la mayoría de



los casos ⁽³³⁾.

Un estudio realizado en el Hospital Regional Lambayeque, 2017 con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en Pediatría. Aplicando la investigación bajo el enfoque cuantitativo de método descriptivo de corte transversal que tuvo como la información se recolectó mediante el Cuestionario “Satisfacción de los padres con el cuidado pediátrico”, aplicado a 160 madres seleccionadas por muestreo aleatorio sistemático. Los resultados obtenidos mostraron que el 83% estuvieron muy satisfechas, 11% estuvieron satisfechas y 6% de madres estuvieron insatisfechas con el cuidado brindado. La dimensión mejor calificada fue la dimensión entorno con 83% de madres muy satisfechas y la de más baja fue la dimensión Interpersonal con 16% de madres insatisfechas. La investigación concluyó que el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en el servicio de Pediatría es realizado con calidad, y el mayor porcentaje de madres encuestadas refieren estar muy satisfechas con el cuidado brindado ⁽³⁴⁾.

En el Hospital Dos De Mayo de Lima se realizó un estudio de investigación con el objetivo de determinar la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño con IRA. 2013. El estudio fue descriptivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo; con una muestra probabilística de 110 padres y 15 enfermeras evidenciado en siete oportunidades el cuidado. Se realizó la prueba de Estanino para obtener el valor final de ambas variables satisfacción (alto, medio y bajo) y cuidado (bueno, regular y malo). El resultado se obtuvo que el 58.18% manifestó un nivel de satisfacción media, el 26.36% satisfacción baja y el 15.45% tiene un nivel de satisfacción alta. Respecto al cuidado enfermero el 38.18% aplica un cuidado regular, el 31.82% bueno y el 30% es malo. El estudio llega a la conclusión que el mayor porcentaje de los padres manifestaron un nivel de satisfacción de medio a bajo y el cuidado enfermero se observa de regular a bueno, pero destaca en menor proporción la dimensión humana ⁽³⁵⁾.

2.3.3. Regional

En el estudio que se realizó en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno fue con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y el diseño transversal, aplicando el instrumento de la investigación a 64 padres de familia, obteniendo como resultado sobre la relación entre



el nivel de satisfacción de los padres y el cuidado enfermero; el 67.2% de padres que presentan satisfacción de nivel medio en el componente técnico científico 57.8% en el componente interpersonal, 62.5% sobre el entorno, sus niños recibieron cuidado regular. Respecto al cuidado enfermero, el 59.4% de enfermeras brindan cuidado malo en el componente humano, el 60.9% en el componente continuo y 51.6% en el componente seguro el cuidado es regular; mientras, en el 55.9% brindan un cuidado bueno en el componente oportuno ⁽³⁶⁾.

En otro estudio en la región de Puno, en el que se plantean como objetivo principal determinar la satisfacción de las madres de niños hospitalizados en Pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno 2013, la investigación fue de tipo descriptivo de corte trasversal con diseño simple, la población de estudio estuvo conformada por 100 madres de niños hospitalizados en el servicio de Pediatría y la muestra por 20 madres mayores de 18 años. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y la encuesta como instrumento. El análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual con cuadros unidimensionales. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: de un total de 20 madres entrevistadas en el servicio de Pediatría del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno el 55% de las madres presentan satisfacción intermedia, seguida del 35% de satisfacción completa y finalmente un 10% de las madres manifiestan insatisfacción ⁽³⁷⁾.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo descriptivo simple de corte transversal y enfoque cuantitativo. Descriptivo: porque permitió describir la satisfacción según la percepción de los padres sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de Pediatría ⁽³⁷⁾. Corte transversal: porque se estudió la variable en un tiempo determinado.

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño de estudio de la presente investigación fue no experimental, porque la variable en estudio no fue manipulada por el investigador, estos diseños se emplean para analizar y conocer in situ las características específicas como se detallan en la operacionalización de las variables ⁽³⁷⁾.

Es el siguiente:

M —————> **O**

Donde:

M: Representa a los padres.

O: Representara la información recolectada.

3.2 AMBITO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la ciudad de Juliaca provincia de San Román, ubicada a una altitud promedio de 3826 m.s.n.m. en la zona este de la ciudad de Juliaca. Específicamente en el Hospital Carlos Monge Medrano, que se encuentra ubicado en la carretera salida a Huancané.

El estudio se realizó específicamente el servicio de Pediatría que se encuentra situado en el 3er piso en los ambientes del Hospital Carlos Monge Medrano, el cual cuenta con 12 ambientes de los cuales 7 son destinados para hospitalización de pacientes, además de contar con 22 camas, y los demás ambientes están destinados como oficinas administrativas, Tópico y Servicios Higiénicos.



Con respecto al personal profesional de salud, el servicio cuenta con 10 profesionales de enfermería, los mismos que tienen un cronograma de horario distribuido para la ejecución de actividades según las necesidades del servicio, los turnos a cubrir son: mañana, tarde y noche.

En el servicio de pediatría se recibe a niños de todas las edades provenientes de familias de los diferentes distritos de Juliaca, de la misma ciudad y de comunidades, en su mayoría hablan quechua y Castellano, respecto al nivel de educación mayoritariamente tienen primaria y secundaria y muy poco nivel educativo superior.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población:

La población de estudio está conformada por 170 padres de familia de los pacientes pediátricos hospitalizados del servicio de Pediatría del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2019

3.3.2 Muestra:

La muestra estuvo conformada por 58 padres de familia de los pacientes pediátricos hospitalizados del servicio de Pediatría del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2019. Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se calculó el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula.

Formula:

$$n = \frac{N Z^2 P (1-P)}{(N - 1) e^2 + Z^2 P (1-P)}$$

Donde:

Z^2 = Correspondiente al nivel de confianza elegido (1.96)

P = Proporción de padres de niños con (0, 5)

Q = Proporción de padres de niños sin (0, 5)

e = error máximo (0. 15)

N = Tamaño de la población (170)



$$n = \frac{170 (1.96)^2 0.5 (1-0.5)}{(170 - 1) 0.15^2 + 1.96^2 0.5 (1-0.5)} = \frac{163.268}{2.82285} = 57.83 = \mathbf{58}$$

CRITÉRIOS DE INCLUSIÓN

- Padres que acepten participar en el estudio, bajo consentimiento informado.
- Padres (papá y/o mamá) que acompañan a sus niños de manera diaria en el servicio de hospitalización de pediatría.
- Padres mayores de 18 años.
- Padres de niños hospitalizados con un tiempo mayor a 3 días.

CRITÉRIOS DE EXCLUSIÓN

- Padres menores de 18 años.
- Padres de niños hospitalizados con un tiempo menor a 3 días.
- Padres que no quieren participar de la encuesta.

3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicador	Categorías
Percepción de los padres: Apreciación de los padres sobre las características de atención del personal de salud hacia sus hijos.	Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento en su niño. Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno. Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario. Cree que la enfermera es rápida a la hora de realizar los cuidados al niño. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a comodidad y confort. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas). 	Siempre A veces Nunca
	Humana	<ul style="list-style-type: none"> Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda. La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño. La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación. La enfermera llama a su niño por diminutivos (papito-mamita) Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño. La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño 	Siempre A veces Nunca
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño) La enfermera respeta la personalidad del niño La enfermera vigila que el personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño. 	Siempre A veces Nunca

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnica:

La técnica utilizada es la encuesta, que permite obtener resultados cuantificables para presentar resultados estadísticos.

3.5.2 Instrumento:

Se utilizó el cuestionario de satisfacción elaborado por Marky Bazán & Giuliana Andrea 2013, con alfa de Crombach de 0,60, dicho instrumento está conformado por las siguientes partes: el instrumento consta de 26 preguntas, estructurado de la siguiente manera: desde la pregunta 1 al 8 corresponden a la dimensión Técnico – Científico; 9 al 18 corresponden a la dimensión Humano; 19 al 26 corresponden a la dimensión Entorno. Presentando como respuesta tres categorías (siempre, a veces y nunca), pudiendo obtener una puntuación general máxima de 78 y mínima de 26.

Calificación Del Instrumento

Para determinar la percepción de los padres sobre la calidad del cuidado de enfermería a pacientes pediátricos se consideró tres categorías: Siempre, A veces y Nunca.

Siempre = 3 puntos.

A veces = 2 puntos.

Nunca = 1 punto.

- Un puntaje de 3 indica una satisfacción alta.
- Un puntaje de 2 indica una satisfacción media.
- Un puntaje de 1 indica una satisfacción baja.

El instrumento tiene 26 ítems de los cuales el puntaje obtenido por cada padre será sumado para obtener un puntaje total.

Criterio de calificación del instrumento:

SATISFACCION	PUNTAJE TOTAL
Satisfacción alta	61 a 78 puntos.
Satisfacción media	44 a 60 puntos.
Satisfacción baja	26 a 43 puntos.



a) **Validez Y Confiabilidad Del Instrumento:**

Para su validez fue sometido a “Juicio de Expertos” (especialistas en el área). El mismo que fue evaluado previamente y aprobados para la aplicación del trabajo de Marky Bazán, Giuliana Andrea 2013. Quienes para la confiabilidad de los instrumentos aplicaron una prueba piloto a una muestra de 30 padres de familia con características similares y 20 enfermeras de otro Hospital para su posterior análisis estadístico mediante la prueba de Alfa de Crombach ($p > 0,60$) para “nivel de satisfacción según percepción de los padres” y Kuder Richardson ($p > 0,60$) para “cuidado enfermero”.

3.6 PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados de investigación se realizaron las siguientes actividades en las diferentes fases.

3.6.1 De las Coordinaciones

- Se solicitó a la decana de la facultad de Enfermería carta de presentación dirigida a la Directora del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca a fin de obtener la autorización para la ejecución de la presente investigación.
- Luego se realizó el trámite administrativo, solicitando la autorización del director del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca por medio de la unidad de apoyo a la docencia e investigación (UADI).
- Obtenida la autorización se realizó las coordinaciones en la jefatura del departamento de pediatría-HCMM y con la jefatura de enfermería del servicio de pediatría-HCMM.

3.6.2 Ejecución

- Para la recolección de datos se asistió en horarios de visita, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación.
- Se aplicó el cuestionario a los padres que acompañaban el mayor tiempo a sus hijos.
- La aplicación del instrumento duro aproximadamente 15 minutos para cada padre.

Cronograma de actividades para la aplicación del instrumento



MES	CANTIDAD	
	Semana	Cantidad de aplicación
Julio	Semana 1	4
	Semana 2	4
	Semana 3	5
	Semana 4	3
Agosto	Semana 1	6
	Semana 2	4
	Semana 3	4
	Semana 4	5
Setiembre	Semana 1	2
	Semana 2	5
	Semana 3	7
	Semana 4	6
Octubre	Semana 1	2
	Semana 2	1
Total	14 semanas	58

3.6.3 Evaluación

Obtenida la información se efectuó el procesamiento manual mediante la codificación, para poder medir las variables en estudio, donde se tuvo en cuenta los criterios establecidos en la investigación basado en la escala de medición ordinal; considerándose para la primera variable alternativa de respuestas de 1 a 3 puntos (siempre; a veces; nunca) y para la segunda variable alternativas de respuesta de 0 a 1 punto (si, no), se utilizaron tablas y gráficos con la finalidad de representar visualmente los datos recolectados en la encuesta y lista de cotejo, presentando gráficas circulares de satisfacción de los padres y cuidado enfermero; luego graficas de barras comparativas para las dimensiones en ambas variables.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANALICIS DE DATOS

Se realizaron las siguientes actividades para el procesamiento de datos:

- Se codificaron y calificaron los instrumentos según la categorización y puntuación de cada variable.

Análisis de datos

- Se procesaron los datos obtenidos de cada variable por el programa EXEL 2016 y SPSS versión 23.
- Se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos.
- Se realizó la interpretación de los resultados obtenidos.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla N° 1

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A
PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN
EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA-2019**

NIVEL	N°	%
Satisfacción Alta	20	34.5%
Satisfacción Media	35	60.3%
Satisfacción Baja	3	5.2%
Total	58	100.0%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario satisfacción de Marky Bazan & Giuliana Andrea, aplicado en los padres de familia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019.

La presente tabla muestra los resultados del 100% de padres, el 60.3% tienen un nivel de satisfacción media, seguida de 34.5% de padres con satisfacción alta y finalmente un 5.2% de los padres tienen una satisfacción baja.



Tabla N° 2:

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTIFICO.

NIVEL	N	%
Satisfacción Alta	33	56.9%
Satisfacción Media	19	32.8%
Satisfacción Baja	6	10.3%
Total	58	100.0%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario satisfacción de Marky Bazan & Giuliana Andrea, aplicado en los padres de familia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019.

En la presente tabla se puede observar los resultados donde el 56.9% de los padres tienen una satisfacción alta, seguida del 32.8% de padres con satisfacción media y finalmente un 10.3% de los padres tienen una satisfacción baja. De lo cual se interprete que la satisfacción en la dimensión técnico-científico es alta.



Tabla N° 3:

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN HUMANO.

NIVEL	N	%
Satisfacción Alta	21	36.2%
Satisfacción Media	22	37.9%
Satisfacción Baja	15	25.9%
Total	58	100.0%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario satisfacción de Marky Bazan & Giuliana Andrea, aplicado en los padres de familia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019.

En la presente tabla se puede observar que el 37.9% de los padres tienen una satisfacción media, seguida del 36.2% de padres con satisfacción alta y finalmente un 25.9% de los padres tienen una satisfacción baja. De lo cual se interprete que la satisfacción en la dimensión humana es media.



Tabla N° 4:

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ENTORNO

NIVEL	N	%
Satisfacción Alta	18	31%
Satisfacción Media	35	60.3%
Satisfacción Baja	5	8.6%
Total	58	100.0%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario satisfacción de Marky Bazan & Giuliana Andrea, aplicado en los padres de familia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019.

En la presente tabla se puede observar que el 60.3% de los padres tienen una satisfacción media, seguida del 31% de padres con satisfacción alta y finalmente un 8.6% de los padres tienen una satisfacción baja. De lo cual se interprete que la satisfacción en la dimensión entorno es media.

4.2 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación revelan que la satisfacción percibida por los padres sobre los cuidados de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca en su mayoría es una satisfacción de nivel media con tendencia a alta, lo que significa que el enfermero es respetuoso, explica cualquier procedimiento que realiza al niño, orienta a los padres sobre el ambiente y las normas; estos resultados son semejantes al estudio realizado por Camargo & Taipe ⁽³³⁾ quienes reportaron padres que perciben una calidad de cuidado favorable por parte del profesional de enfermería, al igual que en el estudio realizado por Coronado ⁽³⁴⁾ donde ilustra que la mayoría de los padres estuvieron satisfechos con respecto al cuidado de enfermería en pacientes pediátricos; del mismo modo Bazán ⁽³⁵⁾ en su estudio indicó satisfacción de nivel medio. Por otro lado, Dueñas en su estudio concluyó que los padres en su mayoría presentaban satisfacción regular y media. Según la literatura el servicio brindado por el profesional de enfermería como el desarrollo de procedimientos ofrecidos, entrega de medicamentos, etc. hacen que la percepción sea favorable ⁽¹⁴⁾.

En base a lo plasmado se diría que ello refleja aun el descontento de los padres frente a la atención que reciben, por lo que Ericksen indica que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del usuario. Por lo tanto, la calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad en el área de pediatría para posteriormente ser dado de alta.

Con respecto al nivel de satisfacción percibida por los padres en la dimensión técnico científico sobre los cuidados de enfermería a pacientes pediátricos, más de la mitad de los padres tienen una percepción de nivel alto seguido de percepción medio. Resultados similares al de Coronado ⁽³⁴⁾ quien encontró en su estudio madres muy satisfechas en gran porcentaje, al igual que en el estudio de Camargo & Taipe ⁽³³⁾. Lo que significa que el personal de enfermería brinda consejería en cuanto a la prevención de complicaciones y que todos los cuidados con respecto al niño las realizan meticulosamente considerando los principios éticos. Para Codman es la búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente considerando los principios éticos y el riesgo-beneficio; así como el del análisis de la



efectividad de las intervenciones ⁽¹⁵⁾, respaldando estos resultados el Ministerio de Salud considera características básicas la información brindada por el profesional de salud al igual que la eficacia e integridad y la prevención de complicaciones ⁽¹⁷⁾. Por ende, si los padres tienen un nivel alto de percepción sobre el cuidado que brinda el personal de enfermería pues la satisfacción lo es también, por lo que el profesional de salud busca la constante actualización y mejorar científica para el bienestar de la salud.

Referente al nivel de satisfacción percibida por los padres en la dimensión humano sobre los cuidados de enfermería a pacientes pediátricos, la tercera parte de los padres presentan satisfacción de nivel medio con tendencia a alto, estos resultados son análogos al de Camargo & Taipe ⁽³³⁾ quienes evidenciaron casos favorables en su mayoría, lo que significa que a veces la enfermera saluda al padre y/o niño, a veces se preocupa cuando el niño está decaído y escucha cuando el padre tiene quejas. Por otro lado resultados que divergen de esta investigación es el realizado por Fredez ⁽³⁶⁾ quien indicó que las enfermeras brindan un cuidado malo desde la perspectiva de los padres. Según el Ministerio de Salud esta dimensión se refiere al aspecto interpersonal de la atención como el trato, respeto, interés por las necesidades, paciencia y confianza; los cuales cumplen un papel fundamental durante la recuperación y estadía del paciente y familiares ⁽¹⁷⁾. De ahí que la percepción de los padres en esta dimensión es desfavorable.

Por último, en relación al nivel de satisfacción percibida por los padres en la dimensión entorno sobre los cuidados de enfermería a pacientes pediátricos, una mayoría presentó satisfacción media con tendencia a alta, lo que significa que la enfermera a veces mantiene la privacidad de su niño y que se preocupa por el buen estado de su mobiliario como cama y velador. Contrastando con el estudio de investigación realizado por Fredez ⁽³⁶⁾, los padres presentan una satisfacción alta resultados que divergen de esta investigación al igual que en el estudio de Camargo & Taipe ⁽³³⁾ los padres tienen una percepción favorable en esta dimensión. El entorno genera un valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles implicando un nivel básico de comodidad, prescindiendo de una adecuada de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido en las instituciones de salud, sin separar los aspectos referidos al entorno del paciente, como son los aspectos físicos, emocionales o sociales. Para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable el mismo que favorecerá la recuperación del paciente ⁽¹⁸⁾.



Cabe recalcar, aunque no se haya mostrado un nivel de satisfacción baja ni alta, se encuentra aún en proceso de mejoramiento de la calidad de atención, lo cual implica superar diversas componentes que hacen efectiva una calidad de atención buena, en el desarrollo de la investigación se identifique lo siguientes elementos que contiene una buena atención como son: la atención humanizada, efectividad, optimización, integralidad, accesibilidad, continuidad, eficacia, equidad, oportunidad, suficiencia y finalmente llegar a una satisfacción del usuario.

Se observa una satisfacción en el nivel medio, lo cual lleva a una sola idea que la calidad de atención que se brinda por parte del sector salud hacían la población, particularmente en este estudio hablamos de la atención del personal de enfermería y la atención que brinda a los niños en el área pediátrico, se considera que en esta área se encuentran pacientes vulnerables que son atendidos dependiendo de las enfermedades o casos que presenten, y es en la atención de tratamiento oh durante el proceso en el que el personal de enfermería juega un rol importante para lograr su pronta recuperación.



V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Respecto al nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano Juliaca -2019, la satisfacción es media.

SEGUNDO: La satisfacción del cuidado de enfermería según la percepción de los padres en la dimensión Técnico – científico es alta.

TERCERO: La satisfacción del cuidado de enfermería según la percepción de los padres en la dimensión Humano es media.

CUARTO: La satisfacción del cuidado de enfermería según la percepción de los padres en la dimensión Entorno es media.



VI. RECOMENDACIONES

- Primera.** – A la directora de la Red San Román, realizar talleres de sensibilización dirigidos a todo el personal de salud (Médicos, enfermeras, técnicos, entre otros) para mejorar la calidad de atención a los pacientes pediátricos, siendo una población de atención vulnerable y de mayor cuidado en cuanto a su atención, esto con la finalidad de mejorar la percepción de la atención que muestran los padres.
- Segunda.** – A la Coordinadora de Enfermería del Servicio de Pediatría, realizar capacitaciones constantes al personal en contacto directo para la atención de los pacientes pediátricos, en cuanto al trato, respeto, paciencia y muestra de interés humanística frente a dichos pacientes, siendo una población más delicada en cuanto a la atención.
- Tercera.** – A la Jefatura del Servicio de Pediatría, realizar charlas al personal de servicio de pediatría para mejorar la calidad del ambiente de atención a los pacientes pediátricos, en cuanto a la limpieza, orden y utilidad del ambiente, para mejorar la calidad de la percepción de los padres de los pacientes pediátricos.



VII. REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud Lineamiento de política sectorial para el periodo 2002-2012 y principios fundamentales para el plan Estratégico Sectorial del Quinquenio agosto 2001-Julio 2006. (segunda ed.). MINSA. (2012).Recuperado el 23 de agosto de 2019, de <http://www.lib.utexas.edu/benson/lagovdocs/peru/federal/salud/planestrategico/politica-sectorial-2002-2012.pdf>
2. Gutiérrez, José Antonio Mc Naught, et al. Satisfacción percibida por los padres con los cuidados recibidos en la UCIP. *Revista CONAMED*, 2016, vol. 21, no 4, p. 179-185.
3. Dueñas, O. Dimensiones de la calidad en los servicios de salud. Colombia. 2011.
4. IC. Garcia, M. Gestion de la atencion al cliente / consumidor . 2011.
5. Fabián, M. Ciencia y Salud. Significado de percepción. 2015. Obtenido de Disponible en: <https://www.significados.com/percepcion/> Consultado: 30 de diciembre de 2019, 03:44 pm .
6. Deborah,Significado de Madre.. 2015. Recuperado el 30 de diciembre de 2019, de <https://significado.net/madre/>
7. Donabedian, A. La dimencion internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Mexico, 2000.
8. AERPAP. Definicion de la especialidad y competencias. Recuperado el 30 de diciembre de 2019, 2014. de: https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/programa_oficial_pediatria_2006.pdf.
9. Comunidad informativa Paciente, definicion. CCM, Salud. 2018. Obtenido de <https://salud.ccm.net/faq/15489-paciente-definicion>
10. Day, R. Psicología de la Percecion Humana. Mexico: Limusa Wiley S.A.D.F. 2000.
11. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología- Científica.com*. Agosto 26 de 2002. Disponible



- en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html> 2002.
12. Scielo. Dos, M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. 2016. Recuperado el 30 de diciembre de 2019, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
 13. Garcia, M. Comunicación y relaciones interpersonales 2012.
 14. Marriner, A., & Raile, M. Modelos y teorías en enfermería (cuarta ed.). España: Harcourt Brace. (1999).
 15. MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima. 2002. Recuperado el 20 de febrero de 2019, de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
 16. Ramos, F., & Venegas, R. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. Mexico. 2012
 17. Perez, F. Filosofía y Ciencia de enfermería vinculada al proceso formativo de sus recursos humanos. (G. M. Espirituana, Ed.) Brasil. 2011.
 18. Ministerio Salud. (s.f.). Sistema de gestión de la calidad.
 19. Social, M. d. Los hombres y el cuidado de la salud. 2011. Recuperado el 24 de diciembre de 2019, de <http://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/equidad/hombresycuidado09.pdf>
 20. Velasquez, D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería en el Hospital Manuel Nuñez Butron. Universidad Nacional del Altiplano Puno. 2013
 21. MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de salud. Peru. 2012. Recuperado el 20 de julio de 2019, de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
 22. Monge, C. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Juliaca. 2016.



23. Lenis, C., & Manrique, F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Vol. 15). Colombia. doi:10.5294 2015.
24. Leonardo, G.. Profesor del departamento de psicología. (2017) Recuperado el 2 de marzo de 2019, de Blog da Psicologia da Educação, 10 noviembre. 21:25.
25. Marky, G.. Satisfaccion segun percepcion de los padres y cuidado enfermero al niño con infeccion respiratoria aguda en el hospita Nacional dos de Mayo. Lima: Universidad Ricardo Palma. (2013)
26. Lemus, J., Aragues, Y., & Oroz, V. Auditoria medica y profesional integral de la satisfaccion. Buenos Aires: Corpus. 2011.
27. Oliver, A. Cognitive Model of Antecedents and Consequences of satisfacción Decisions..Jornal of Marketing Research. 2013.
28. Salhuana, F. Hospital San Jose, Chincha. Chimbote: Universidad San Pedro. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, 2018 Recuperado el 31 de diciembre de 2019, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6979/Tesis_59388.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Ramírez, C., A., P., & E., G. Avances en Enfermería. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos..Unal.Edu, 31, 42-51. 2013 Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/46025>
30. Cachimuel, E & Del Pozo R. Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de Atuntaqui Junio – diciembre 2014 (Tesis de pregrado) p. 89 Universidad Técnica del Norte - Ecuador 2015
31. Organización mundial de la salud. Enfermeria. OMS. 2019 Recuperado el 30 de diciembre de 2019, de <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
32. Padre Luis Tezza y Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de Neonatología de una Clínica Privada Universidad Ricardo Palma: Escuela de Enfermería; 2016 [tesis de licenciatura en



- internet]. Lima: [consultada 25 abr 2017]. 123p. Disponible en:
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf
33. Camargo, L., & Taipe, V. Percepcion de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de Enfermeria a pacientes pediatricosen el Hospital San Juan de Lurigancho Universidad Maria Auxiliadora. Lima, 2017.
 34. Coronado, A. Nivel de percepción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional Lambayeque. Universidad Señor de Sipan. Lambayeque. 2017.
 35. Bazan, M. Satisfaccion segun percepcion de los padres y cuidado enfermero al niño con infeccion respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo . Lima, 2012.
 36. Fredez, G. Satisfacción Según Percepción De Los Padres Y Cuidado Enfermero Al Niño Con Infección Respiratoria Aguda En El Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno . Puno. 2016.
 37. Revista Cubana de Endocrinología. Instituto Nacional de Endocrinología.. Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales. Calero, J. L. 2000La Habana, Cuba. 11(3):192-8.



ANEXOS



ANEXO A

- **Matriz de consistencia**
- **SATISFACCIÓN OBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA 2019**

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2019?</p>	<p>Objetivos Generales</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano Juliaca - 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería, según la percepción de los padres en la dimensión técnico-científico. ➤ Identificar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería, según la percepción de los padres en la dimensión humano. ➤ Identificar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería, según la percepción de los padres en la dimensión entorno. 	<p>Satisfacción según percepción de los padres</p>	<p>- Técnica – científica</p> <p>- Humana</p> <p>- Entorno.</p>	<p>- El tipo de estudio es descriptivo simple, diseño no experimental.</p>



ANEXO B

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO FACULTAD DE ENFERMERIA CUESTRIONARIO DE SATISFACCIÓN.

INSTRUCCIONES

Estimado(a) padre de familia o cuidador principal, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño internado en el Hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca 2019. le solicito de manera cordial su colaboración con el llenado de esta encuesta. La información brindada será de manera confidencial.

1. Marcar con un aspa (X) solo una respuesta que considere correcta
2. Si tiene alguna duda preguntar a la persona encargada del cuestionario

- **DATOS GENERALES DEL PADRE DE FAMILIA Y/O CUIDADOR(A):**

1. Edad: _____ 2. Sexo: M () F ()
3. Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()
4. Situación laboral: Obrero () Empleado () Independiente () Su casa ()
5. Tiempo de hospitalización del niño: Una semana () Más de una semana ()
Un mes () Menos de una semana ()

PREGUNTAS	Siempre	A veces	Nunca
TECNICO-CIENTÍFICO			
1. La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento en su niño			
2. Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución			
3. La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta			
4. La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno			
5. Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario			
6. Cree que la enfermera es rápida a la hora de realizar los cuidados al niño			
7. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto comodidad y confort			
8. La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)			
HUMANO			
9. Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda			
10. La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño			
11. La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación			
12. La enfermera llama a su niño por diminutivos (papito-mamita)			
13. Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño			
14. Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a			



conversar con usted			
15. Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño			
16. La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja			
17. Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño			
18. Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño			
ENTORNO			
19. La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)			
20. La enfermera respeta la personalidad del niño			
21. La enfermera vigila que el personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño			
22. La enfermera le informa sobre cómo mantener el orden en el ambiente			
23. El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención			
24. El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención			
25. La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado			
26. Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño			



ANEXO C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....a través del presente documento, habiendo sido informado(a) del propósito de la investigación, expreso mi voluntad absoluta y responsabilidad de consentir y de participar en la misma

Desde ya agradezco cordialmente su participación.

FIRMA

La información vertida por su participación en el estudio es estrictamente confidencial, y la información será de uso exclusivamente para los fines de la investigación en mención



ANEXO D

SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA 2019. POR ITEMS, DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
La enfermera le explica antes de realizarle algún procedimiento en su niño	22.4%	39.7%	37.9%
Al ingresar recibió indicaciones de la enfermera sobre los ambientes y normas de la Institución	56.9%	29.3%	13.8%
La enfermera le informa sobre cómo prevenir complicaciones cuando su niño salga de alta	39.7%	29.3%	31.0%
La enfermera controla a su niño temperatura, pulso y respiración en cada turno	7.7%	24.1%	68.2%
Al realizarle algún procedimiento especial a su niño la enfermera cuenta con todo el equipo necesario	6.1%	34.5%	59.4%
Cree que la enfermera es rápida a la hora de realizar los cuidados al niño	19.0%	39.7%	41.4%
La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto comodidad y confort	19.5%	21.4%	59.1%
La enfermera cumple con las necesidades de su niño en cuanto a seguridad (barandas)	13.8%	12.1%	74.1%



SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA 2019. POR ITEMS, DIMENSIÓN HUMANO.

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Cuando la enfermera se acerca a usted y a su niño lo saluda	1.7%	60.3%	37.9%
La enfermera le habla en tono de voz alta para atender a su niño	37.9%	43.1%	19.0%
La enfermera respeta su opinión cuando usted hace alguna observación	24.1%	32.8%	43.1%
La enfermera llama a su niño por diminutivos (papito-mamita)	16.7%	34.5%	48.8%
Las enfermeras se preocupan cuando ven decaído a su niño	8.6%	41.4%	50.0%
Si usted está triste (preocupado) la enfermera se acerca a conversar con usted	55.2%	24.1%	20.7%
Las enfermeras tienen paciencia cuando atienden a su niño	20.7%	29.3%	50.0%
La enfermera lo escucha cuando usted tiene alguna queja	34.5%	39.7%	25.9%
Las enfermeras inspiran confianza al atender a su niño	37.9%	32.8%	29.3%
Cuando no se puede quedar en el hospital, confía que la enfermera atenderá a su niño	0.0%	0.0%	100.0%



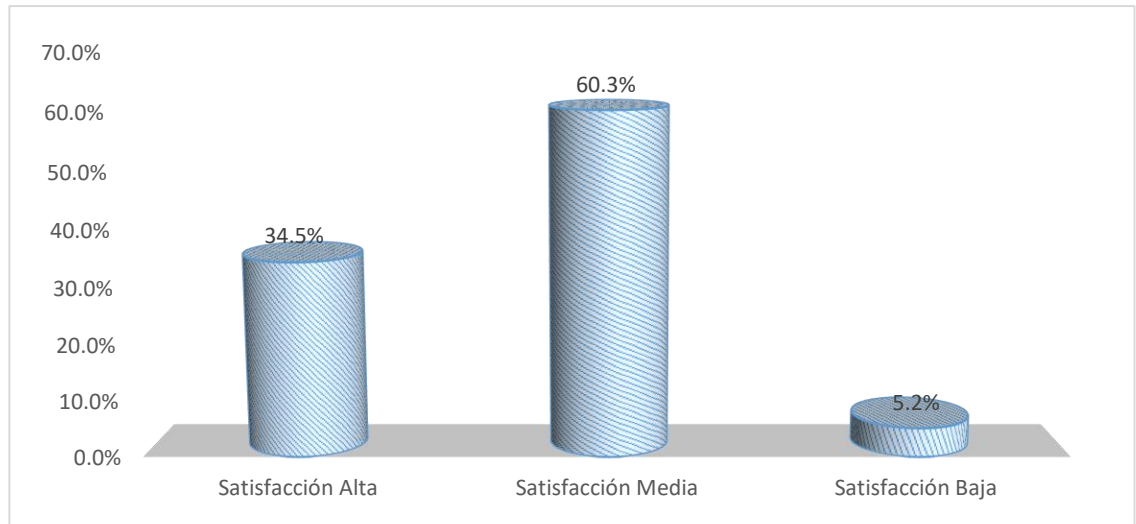
SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA 2019. POR ITEMS, DIMENSIÓN ENTORNO

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
La enfermera mantiene la privacidad de su niño cuando le brinda un cuidado especial (realización del baño)	15.5%	43.1%	41.4%
La enfermera respeta la personalidad del niño	24.4%	26.7%	48.8%
La enfermera vigila que el personal de limpieza mantiene en condiciones óptimas el ambiente de su niño	31.0%	29.3%	39.7%
La enfermera le informo sobre cómo mantener el orden en el ambiente	31.0%	6.9%	62.1%
El ambiente de su niño cuenta con la iluminación necesaria para su atención	26.4%	31.3%	42.3%
El ambiente de su niño cuenta con ventilación adecuada para su atención	19.1%	22.4%	58.5%
La enfermera se preocupa que el mobiliario (cama y velador) se encuentren en buen estado	34.5%	46.6%	19.0%
Cree que la sala de pediatría cuenta con el mobiliario completo (cama, silla, velador, banca) para la atención de su niño	41.4%	39.7%	19.0%

ANEXO E

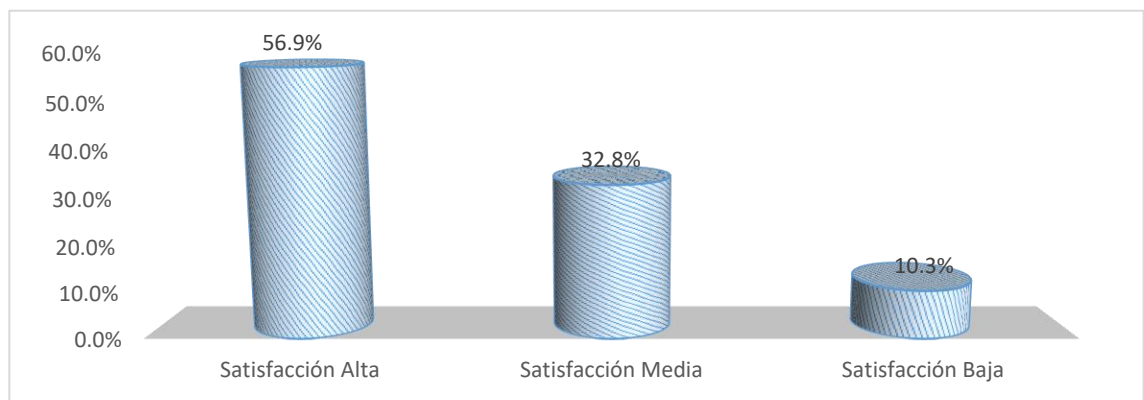
GRAFICO 1

**SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA A
PACIENTES PEDIÁTRICOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS
PADRES EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO - JULIACA
2019**



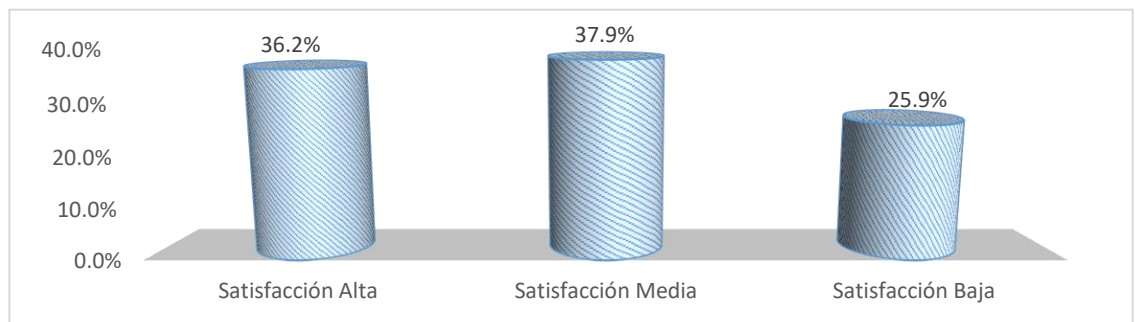
FUENTE: Elaboración en excel a partir de los datos obtenidos a partir del instrumento, aplicado sobre el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2019.

GRAFICO 2



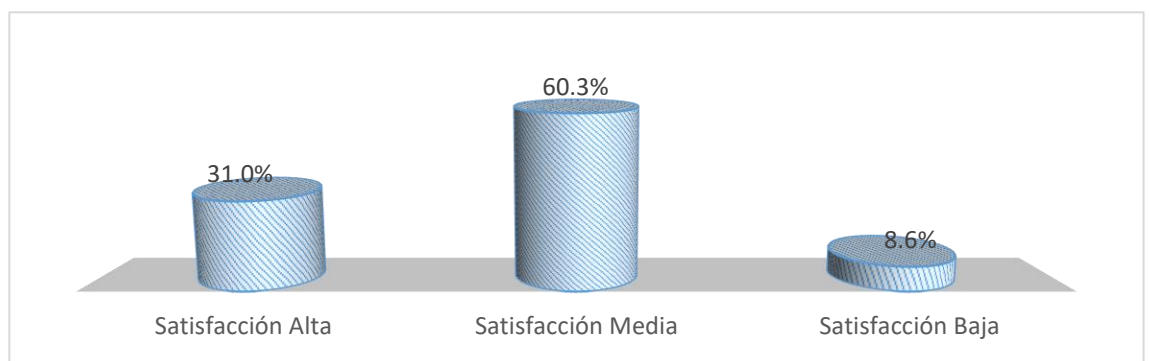
FUENTE: Elaboración en excel a partir de los datos obtenidos a partir del instrumento, aplicado sobre el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2019.

GRAFICO 3



FUENTE: Elaboración en excel a partir de los datos obtenidos a partir del instrumento, aplicado sobre el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2019.

GRAFICO 4



FUENTE: Elaboración en excel a partir de los datos obtenidos a partir del instrumento, aplicado sobre el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos según la percepción de los padres en el hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2019.

ANEXO F

Solicitud de permiso

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITO: Autorización para ejecución de mi proyecto de investigación.

Sra. Cd LOURDES GUADALUPE MANSILLA VEGA
DIRECTORA DE LA RED DE SAN ROMAN HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO.


Yo, Deyvis Chaifa Aguilar, con código de matrícula 133855, identificada con N° de DNI 70127735 con dirección: Jr. Teleforo catacora N° 379 en la ciudad de Puno, con número de teléfono 966009228.

Con el debido respeto me dirijo ante Ud. Y Expongo lo siguiente:


Que siendo tesista de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO y al haber sido aprobado el proyecto de tesis titulado "PERCEPCIÓN DE LOS PADRES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA A PACIENTES PEDIÁTRICOS EN EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO JULIACA-2019" en la fecha 12 de agosto del presente año. Me dirijo a usted y solicito autorización para ejecución de dicho proyecto.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Sr. Directora del hospital acceder a mi petición, por ser justa y legal


70127735

Puno, 16 de setiembre del 2019



014913
MINISTERIO DE SALUD
16 SEP 2019
10:20 22

ANEXO G

FOTO 01



FOTO 02



FOTO 03



FOTO 04



FOTO 05



FOTO 06

